

# PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 10-011499  
 (43)Date of publication of application : 16.01.1998

(51)Int.CI. 606F 17/60

(21)Application number : 08-184021  
 (22)Date of filing : 25.06.1996

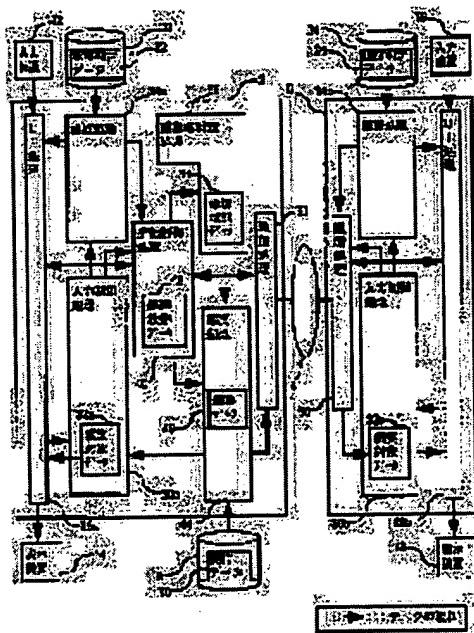
(71)Applicant : HITACHI LTD  
 (72)Inventor : TANAKA TADASHI  
 NIIZAKI YOSHIO  
 MIZUNO HIROTAKA  
 OGAWA MASAHIKO

## (54) PROCEDURE ACCEPTING METHOD

### (57)Abstract:

**PROBLEM TO BE SOLVED:** To provided the procedure accepting method where procedure applying operation is executed which both an applicant and the staff perform input operation during the procedure applying operation and a procedure application is completed when a procedure is approved.

**SOLUTION:** An applicant's terminal 2 and a staff's terminal 6 are connected through a communication network 4, and the applicant's terminal 2 reads contract data 10 out according to the procedure input by the applicant from the input device 12, identifies the applicant by referring to authentication decision data 22, and edits the contract data according to input such as alterations of the contract data, etc. The staff's terminal 6 identifies the staff by referring to authentication decision data 26 and enables the staff to participate in the editing of the contract data. When authentication input is performance by the quantified application or staff for the editing result of the contact data, the applicant or staff is identified and when the applicant or staff is identified and all qualified applicants and staff are authenticated, the contract data 10 are updated.



## LEGAL STATUS

- [Date of request for examination]
- [Date of sending the examiner's decision of rejection]
- [Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]
- [Date of final disposal for application]
- [Patent number]
- [Date of registration]
- [Number of appeal against examiner's decision of rejection]
- [Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]
- [Date of extinction of right]

Copyright (C): 1998,2003 Japan Patent Office

BEST AVAILABLE COPY

(19)日本国特許庁 (JP)

## (12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開平10-11499

(43)公開日 平成10年(1998)1月16日

(51)Int.Cl.  
G 0 6 F 17/60

識別記号 庁内整理番号

F I  
G 0 6 F 15/21

技術表示箇所  
Z

審査請求 未請求 請求項の数10 FD (全 19 頁)

(21)出願番号 特願平8-184021

(22)出願日 平成8年(1996)6月25日

(71)出願人 000005108

株式会社日立製作所

東京都千代田区神田駿河台四丁目6番地

(72)発明者 田中 匡史

神奈川県川崎市麻生区王禅寺1099番地 株式会社日立製作所システム開発研究所内

(72)発明者 新崎 義雄

大阪府大阪市中央区北浜三丁目5番29号  
日立西部ソフトウェア株式会社内

(72)発明者 水野 浩孝

神奈川県川崎市麻生区王禅寺1099番地 株式会社日立製作所システム開発研究所内

(74)代理人 弁理士 笠岡 茂 (外1名)

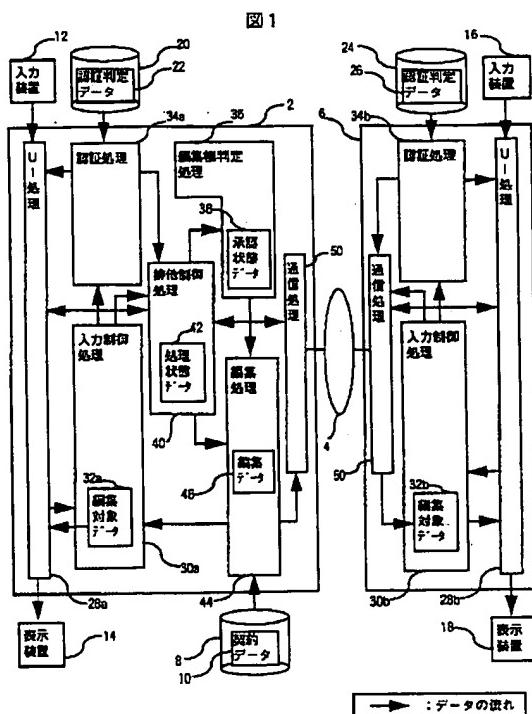
最終頁に続く

### (54)【発明の名称】 手続き受付け方法

#### (57)【要約】

【課題】 手続き申込み作業中は、申込者と職員の双方から入力を行ないながら申込作業ができ、手続きの承認がされたとき手続き申込みを完結する手続き受付方法を提供することにある。

【解決手段】 申込者端末2と職員端末6は通信網4で接続され、申込者端末2は入力装置12からの申込者の手続き入力に基づき契約データ10を読み出し、また申込者の本人確認を認証判定データ22を参照して行い、契約データの変更等の入力に従い契約データの編集を行う。職員端末6は職員の本人確認を認証判定データ26を参照して行い、該職員が契約データの編集に参加できるようにする。契約データの編集結果に対して承認資格のある申込者/職員による承認入力がなされたとき、該申込者/職員の本人確認を行い、確認出来、かつ承認資格のある申込者/職員全ての承認がなされたとき契約データ10の更新が行われる。



**【特許請求の範囲】**

【請求項 1】 対話用入力装置と表示装置を備える 1 台以上の申込者端末装置と、対話用入力装置と表示装置を備え、通信網を介して該申込者端末装置と相互に通信し、該申込者端末装置からの手続き要求を受信する少なくとも 1 台の職員端末装置とからなる手続き受け付けシステムにおける手続き受け付け方法であって、

前記申込者端末装置は、

登録内容データおよび本人確認データを登録した記憶装置を有し、

前記対話用入力装置により手続き申込者が入力した手続き要求に応じて登録内容データと申込者本人確認データを前記記憶装置から読み込み、

該申込者本人確認データと手続き申込者が入力した本人確認データを照合して手続き申込者の本人確認判定をし、

判定の結果が本人であるとき、前記読み込んだ登録内容データを編集用データとして前記表示装置に表示し、手続き申込者から編集用データの変更のための入力を受け、編集用データの変更を行い、

前記職員端末装置は、

前記申込者端末装置から受信した前記編集用データを前記表示装置に表示し、職員から編集用データの変更のための入力を受け、編集用データの変更を行うことを特徴とする手続き受け付け方法。

【請求項 2】 請求項 1 記載の手続き受け付け方法において、

前記職員端末装置は、

職員本人確認データを登録した記憶装置を有し、

該記憶装置から職員本人確認データを読み込み、読み込んだ職員本人確認データと、職員が入力した本人確認データを照合して職員の本人確認判定をし、

判定の結果が職員本人であるとき、職員から編集用データの変更のための入力を受け、編集用データの変更を行うことを特徴とする手続き受け付け方法。

【請求項 3】 請求項 1 または請求項 2 記載の手続き受け付け方法において、

前記申込者端末装置および職員端末装置は、

申込者または職員のどちらか一方から編集用データの変更のための入力を受けたとき、該編集用データの変更のための入力を禁止し、

該受けた変更入力に基づいて該編集用データの変更処理を行い、変更した編集用データにしたがって該申込者端末装置と該職員端末装置の表示装置の表示を更新したのち、該編集用データの変更のための入力禁止を解除することを特徴とする手続き受け付け方法。

【請求項 4】 請求項 1 または請求項 2 記載の手続き受け付け方法において、

前記申込者端末装置および職員端末装置に、それぞれ画像入力装置および音声入出力装置を付加したことを特徴

とする手続き受け付け方法。

【請求項 5】 請求項 2 記載の手続き受け付け方法において、

前記編集用データの変更に対して、申込者または職員のいずれかから承認の入力が行われたとき、前記申込者端末装置および職員端末装置は前記編集用データのその後の変更を禁止し、

申込者および職員の両方から承認の入力が行われたとき、前記申込者端末装置は変更した編集用データにしたがって前記申込者端末装置の記憶装置内の登録内容データの更新を行うことを特徴とする手続き受け付け方法。

【請求項 6】 請求項 5 記載の手続き受け付け方法において、

申込者または職員のいずれかから承認の入力が行われたとき、前記申込者端末装置または前記職員端末装置は、前記各記憶装置内の本人確認データと入力された本人確認データを照合することにより入力者の本人確認を行い、本人と判定された場合のみ前記承認を有効とするこことを特徴とする手続き受け付け方法。

【請求項 7】 請求項 6 記載の手続き受け付け方法において、

前記登録内容データに、申込者、職員に対する閲覧権、変更権および承認権の設定用のデータ項目を付加し、前記申込者端末装置および職員端末装置は、

前記表示装置への表示においては、申込者または職員に該閲覧権がある項目のみ該表示装置に表示し、前記変更入力の受け付けにおいては、申込者または職員に該変更権がある項目に関する変更入力のみ受け付け、前記編集用データの変更においては、承認権の設定されている対象者全てが前記本人確認を終了している場合のみ、申込者または職員から受けた入力に従って該編集用データの変更を行うことを特徴とする手続き受け付け方法。

【請求項 8】 請求項 7 記載の手続き受け付け方法において、

前記承認権の設定されている対象者全てが前記本人確認を終了していて、申込者または職員から受けた入力に従って該編集用データの変更を行うことにより、前記申込者端末装置と職員端末装置の少なくとも一つの表示装置の表示状態または対話用入力装置の入力受け付け状態が変化する場合、

前記申込者端末装置および職員端末装置は、該編集用データの変更が終了するまで、次の編集用データの変更のための入力を無効にすることを特徴とする手続き受け付け方法。

【請求項 9】 請求項 7 記載の手続き受け付け方法において、

前記職員端末装置において職員により申込者の本人確認入力を受けた場合、

前記申込者端末装置は、申込者からの承認受け付けを許可

し、申込者からの承認を受けたら、本人確認を行うことなく、該承認を有効と判定することを特徴とする手続き受け方法。

【請求項10】 請求項7記載の手続き受け方法において、

前記登録内容データの各項目毎に設定した前記承認権に設定された申込者側の対象者が複数の場合、

前記申込者端末装置は、該承認権に設定された全ての申込者について承認を受けた場合、申込者の承認を受けたと判定することを特徴とする手続き受け方法。

#### 【発明の詳細な説明】

##### 【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、手続きの申込者と受付側職員が互いに遠隔地にいる場合の手続き受けシステムに関し、特に手続きの受け付けに際し申込者と受付側職員の両者が立ち会うことが必要な手続きの受け付け方法に関する。

##### 【0002】

【従来の技術】手続きの申込者が本人であることを確認した上で手続き申込みを受ける装置として、特開平4-40561に記載されている証明書発行端末装置がある。この装置では、利用者の認証を行なった後、すでに登録されている事項に関する証明書の発行サービスを提供する。また、利用者とは遠隔地にいる職員が審査を行なって入会申し込みの受け付けを行う装置として、特開平5-73584に記載されている無人入会等受付用装置がある。この装置では、手続サービスを希望する顧客に対し指令を与える手段と、顧客に関する情報を取得する手段とを備え、遠隔地にいる職員が審査を行うことで、無人のブースでの入会等の手続き受けサービスを提供する。

##### 【0003】

【発明が解決しようとする課題】手続き受け業務のコスト削減と申込者の利便性との両立を図るために、前述のように、職員の介在しない無人での手続き受けや、遠隔地にいる職員による手続き受けが行われてきている。しかし、例えば保険契約の変更手続きなどでは、登録事項の管理者側である職員が手続きを受理して初めて申し込みが有効になるので、特開平4-40561に記載されている証明書発行端末装置のような無人での対応では、申し込みの受け付けしかできず、手続きが完結しない。さらに、このような手続きでは手続き内容が複雑であり、また一般に手続き申込者は手続きの内容や方法についての知識に乏しい。手続き内容も多様で手順も定型でないため、特開平5-73584に記載されている無人入会等受付用装置のような指令手段だけでは、申込者はスムーズに手続きを行うことができない。

【0004】このように、保険契約の変更手続きなどで手続き受け業務のコスト削減と申込者の利便性との両立を図るために、無人ではなく遠隔地にいる職員が手

続きを受付けることができ、かつ、職員が申込者の手続き申込作業を支援できる必要がある。申込者の手続き申込作業を支援するには、例えば申込者の入力作業の負荷が高い場合は、職員が入力を代行することが考えられる。しかし、例えば改姓による契約者氏名の変更といった項目の場合は、手続き申込者自身が入力を行う方が効率的である。このため、状況によっては双方から登録事項の変更入力を行なえることが必要である。本発明の目的は上記課題を解決し、(1)手続き申込みの作業中は、申込者と職員の双方から入力を行ないながら申込作業ができる、(2)登録事項の管理者側の職員が手続きを承認し、手続き申込みを完結できる手続き受けシステムを提供するにある。

##### 【0005】

【課題を解決するための手段】本発明の目的を達成するため、本発明の手続き受け方法は、対話用入力装置と表示装置を備える1台以上の申込者端末装置と、対話用入力装置と表示装置を備え、通信網を介して該申込者端末装置と相互に通信し、該申込者端末装置からの手続き要求を受信する少なくとも1台の職員端末装置とからなる手続き受けシステムにおける手続き受け方法であり、前記申込者端末装置は、登録内容データおよび本人確認データを登録した記憶装置を有し、前記対話用入力装置により手続き申込者が入力した手続き要求に応じて登録内容データと申込者本人確認データを前記記憶装置から読み込み、該申込者本人確認データと手続き申込者が入力した本人確認データを照合して手続き申込者の本人確認判定をし、判定の結果が本人であるとき、前記読み込んだ登録内容データを編集用データとして前記表示装置に表示し、手続き申込者から編集用データの変更のための入力を受け、編集用データの変更を行い、前記職員端末装置は、前記申込者端末装置から受信した前記編集用データを前記表示装置に表示し、職員から編集用データの変更のための入力を受け、編集用データの変更を行うようしている。

【0006】また、前記職員端末装置は、職員本人確認データを登録した記憶装置を有し、該記憶装置から職員本人確認データを読み込み、読み込んだ職員本人確認データと、職員が入力した本人確認データを照合して職員の本人確認判定をし、判定の結果が職員本人であるとき、職員から編集用データの変更のための入力を受け、編集用データの変更を行うようしている。

【0007】また、前記申込者端末装置および職員端末装置は、申込者または職員のどちらか一方から編集用データの変更のための入力を受けたとき、該編集用データの変更のための入力を禁止し、該受けた変更入力に基づいて該編集用データの変更処理を行い、変更した編集用データにしたがって該申込者端末装置と該職員端末装置の表示装置の表示を更新したのち、該編集用データの変更のための入力禁止を解除するようしている。

【0008】また、前記申込者端末装置および職員端末装置に、それぞれ画像入力装置および音声入出力装置を付加している。

【0009】また、前記編集用データの変更に対して、申込者または職員のいずれかから承認の入力が行われたとき、前記申込者端末装置および職員端末装置は前記編集用データのその後の変更を禁止し、申込者および職員の両方から承認の入力が行われたとき、前記申込者端末装置は変更した編集用データにしたがって前記申込者端末装置の記憶装置内の登録内容データの更新を行うようにしている。

【0010】また、申込者または職員のいずれかから承認の入力が行われたとき、前記申込者端末装置または前記職員端末装置は、前記各記憶装置内の本人確認データと入力された本人確認データを照合することにより入力者の本人確認を行い、本人と判定された場合のみ前記承認を有効とするようにしている。

【0011】また、前記登録内容データに、申込者、職員に対する閲覧権、変更権および承認権の設定用のデータ項目を付加し、前記申込者端末装置および職員端末装置は、前記表示装置への表示においては、申込者または職員に該閲覧権がある項目のみ該表示装置に表示し、前記変更入力の受け付けにおいては、申込者または職員に該変更権がある項目に関する変更入力のみ受け付け、前記編集用データの変更においては、承認権の設定されている対象者全てが前記本人確認を終了している場合のみ、申込者または職員から受け付けた入力に従って該編集用データの変更を行うようにしている。

【0012】また、前記承認権の設定されている対象者全てが前記本人確認を終了していて、申込者または職員から受け付けた入力に従って該編集用データの変更を行うことにより、前記申込者端末装置と職員端末装置の少なくとも一つの表示装置の表示状態または対話用入力装置の入力受け付け状態が変化する場合、前記申込者端末装置および職員端末装置は、該編集用データの変更が終了するまで、次の編集用データの変更のための入力を無効にするようにしている。

【0013】また、前記職員端末装置において職員により申込者の本人確認入力を受け付けた場合、前記申込者端末装置は、申込者からの承認受け付けを許可し、申込者からの承認を受けたら、本人確認を行うことなく、該承認を有効と判定するようにしている。

【0014】また、前記登録内容データの各項目毎に設定した前記承認権に設定された申込者側の対象者が複数の場合、前記申込者端末装置は、該承認権に設定された全ての申込者について承認を受けた場合、申込者の承認を受けたと判定するようにしている。

【0015】

【発明の実施の形態】本発明の適用される遠隔保険手続き受付けシステムについて、図面に基づいて詳細に説明

する。本システムは、職員の常駐する店舗から離れている保険契約者から氏名変更、受取人の名義変更などの契約内容変更手続きを受ける。

【0016】図1は本システムの全体構成図である。入力装置12を介して契約者からの入力を受付け、手続き申込みに関する情報を表示装置14に表示する契約者側端末装置2と、入力装置16を介して職員からの入力を受付け、手続き申込みに関する情報を表示装置18に表示する職員端末装置6とは、通信網4を介して接続されている。契約者側端末装置2と職員端末装置6とは、通信処理50を介してデータの送受信を行う。契約者側端末装置2は、契約者認証判定データ22を格納した契約者認証判定データ記憶装置20と、契約データ10を格納した契約データ記憶装置8とに接続している。職員端末装置6は、職員認証判定データ26を格納した職員認証判定データ記憶装置24と接続している。UI処理28a、28bはそれぞれ、入力の受付状態に応じて入力装置12、16からの入力を拒否または受け付け、受け付けたとき入力制御処理30a、30bを呼出し、受け付けた入力データを入力制御処理30a、30bに通知する。入力制御処理30a、30bはそれぞれ、入力データの種類に応じて認証処理34a、34bまたは排他制御処理40を呼出し、入力データを通知する。認証処理34aは入力データと契約者認証判定データ22とを照合し、UI処理28aまたは排他制御処理40を呼出し、結果を通知する。同様に、認証処理34bは入力データと職員認証判定データ26とを照合し、UI処理28bまたは排他制御処理40を呼出し、結果を通知する。排他制御処理40は、処理状態データ42の値に応じて編集処理44または編集権判定処理36を呼出し、入力データを通知する。編集権判定処理36は排他制御処理40から通知された認証処理34a、34bでの認証結果に従って承認状態データ38の値を更新し、編集処理44を呼出し、その値を通知する。編集処理44は、契約データ記憶装置8に格納された契約データ10を読み込み、編集データ46としてメモリ1404（後述の図14参照）上に格納し、また排他制御処理40および編集権判定処理36から通知されたデータにより編集データ46を更新し、該更新を入力制御処理30a、bを呼出し、通知する。入力制御処理30a、30bはそれぞれ、通知されたデータにより編集対象データ32a、32bを更新し、UI処理28a、28bを呼出し、通知し、UI処理28a、28bはそれぞれ、表示装置14、18に編集結果を表示する。

【0017】図14は契約者側端末装置2および職員端末装置6に用いる情報処理装置の構成図である。契約者側端末装置2および職員端末装置6が提供する機能は、処理装置1402が外部記憶装置1406に格納された処理プログラム1408をメモリ1404に読み出して処理を行うことで実現される。また画像入力装置141

0、音声入力装置1412、音声出力装置1414を有する。

【0018】図8は、契約データ10および編集処理44における編集データ46の例である。項目名802は保険契約に関わる各データの項目名で、各項目の契約条件はデータ値804に格納される。閲覧権806は、各項目の内容を閲覧する権利を持つ対象者が、予め項目毎に設定され格納されている。例では、「契約者情報：氏名」の項目等は契約者、職員に閲覧権があるが、「契約者情報：干支」の項目は、職員のみが閲覧権を持つことを示している。変更権808は、契約内容変更のための入力権を持つ対象者が、予め項目毎に設定され格納されている。例では、「契約者情報：氏名」の項目等は契約者、職員に変更権があるが、「契約者情報：生年月日」等の項目は、変更できないことを示している。承認権810は、契約内容変更手続きの受理に必要な承認権を持つ対象者が、予め項目毎に設定され格納されている。例では、「契約者情報：氏名」の項目は契約者の承認のみで変更を受理でき、「受取人」の項目は、契約者、受取人、および職員3者の承認により、変更を受理できることを示している。

【0019】図9は、入出力制御処理30a、30bにおける編集対象データ32a、32bの例である。項目名902、データ値904は、編集データ46の項目名802、データ値804の内容がそのまま反映される。表示状態906は編集データ46の閲覧権806と承認状態データ38とに基づき求められる値が格納される。この値が「契約者、職員」であれば、データは契約者、職員両方に表示し、「職員」であれば職員側のみに表示する。編集状態908は編集データ46の変更権806と承認状態データ38とに基づき求められる値が格納される。この値が「契約者、職員」であれば、変更のための入力を契約者、職員両方から受け、「不可」であれば変更のための入力を受けない。

【0020】図10は、編集権判定処理36における承認状態データ38の例である。承認者1002には、手続き内容の承認に係る対象者が格納される。承認状態1004は各対象者の状態が格納される。承認状態1004の値は、本人確認後「本人確認」となり、承認後「承認」となる。

【0021】図11は、契約者認証判定データ22の例である。契約者のID番号1102は各契約者を識別する契約者毎に固有の番号であり、暗証番号1104は契約者自身が予め登録した契約者本人のみが知っている本人確認用のデータである。

【0022】図12は、排他制御処理40における処理状態データ42の例である。処理名1202ごとに、処理状態1204として「受付可能」「処理中」の状態が格納される。

【0023】図13は本システムで手続き申込みを受付

ける際の手順の流れの一例を示したフローチャートである。この手順は、図8に示した契約データの契約者が、結婚による改姓のため「契約者情報：氏名」を変更し、「特約」を追加し、「受取人」を配偶者に変更する、という変更手続きを想定したものである。図13に示す流れにしたがって、手続き申込みを受付ける際の本システムの動作の概要を説明する。なお、カッコ(())内に、後述する図2～図7に示す入出力処理、排他制御処理等における処理ステップを記す。

#### 準備処理(ステップ1302)

最初に、契約内容を特定するデータとして、証券記号番号の入力を手続き申込者から受付ける。入力された証券記号番号を、UI処理28a(702-724-726)、入力制御処理30a(202-204-206-210)、および排他制御処理40(302-304-306-307-308)を介して、編集処理44に通知する。編集処理44では、証券記号番号をキーとして契約データ10を検索し、該当する契約データ10を読み込み、編集データ46としてメモリ1404に格納する(602-608-610)。

#### 【0024】契約者の本人確認(ステップ1304)

次に、契約者の本人確認を行う。契約者からの本人確認データの入力を受付ける。入力された本人確認データを、UI処理28a(702-724-726)、入力制御処理30a(202-204-206-208)を介して、認証処理34aに通知する。認証処理34aは契約者認証判定データ22と入力データとを照合し、対応していない場合は、認証拒絶をUI処理28aに通知して、再入力を待つ(402-406-408-412)(702-704-706-716)。正しく対応していれば契約者の本人確認が終了したことを排他制御処理40(402-406-408-410)、編集権判定処理36(502-504-508-510)を介して編集処理44に通知する。編集処理44は、編集データ46の閲覧権806、変更権808に従って各データ項目の表示状態906および編集状態908の値を求め、入力制御処理30aに通知する(602-608-612-613-614-616)。入力制御処理30aは編集処理44から通知されたデータを編集対象データ32aとしてメモリ1404に格納し、UI処理28aに通知する(202-212-214-216-220)。UI処理28aは通知されたデータの各項目を、表示状態906、編集状態908の値に従って表示装置14に表示する(702-704-714)(302-314-316-318)。以上の処理により、手続き申込み者である契約者の本人確認を行い、契約者が手続き内容の入力を行うことができる状態にする。

#### 【0025】契約者氏名変更(1306)

次に、契約者からの手続き内容の入力を受付ける。この時点では本人確認を行なっているのは契約者のみである。立会い者が契約者のみの場合、変更入力を受けられるのは、承認権810が契約者だけである項目であり、この例では「契約者情報：氏名」の項目である。契

約者は改姓したため契約者氏名を変更しようとしており、ここで契約者から「契約者情報：氏名」の変更入力を受付ける。入力データを、U I 处理 2 8 a 〈702-724-726〉、入力制御処理 3 0 a 〈202-204-206-210〉、および排他制御処理 4 0 〈302-304-306-307-308〉を介して、編集処理 4 4 に通知する。編集処理 4 4 は通知された入力データに基づいて編集データ 4 6 の値を更新し、入力制御処理 3 0 a に通知する 〈602-604-606〉。入力制御処理 3 0 a は編集処理 4 4 から通知されたデータに基づいて編集対象データ 3 2 a の値を更新し、U I 处理 2 8 a に通知する 〈202-212-214-218-220〉。U I 处理 2 8 a は通知されたデータに基づき、表示装置 1 4 の表示を更新する 〈702-704-714〉 〈302-314-316-318〉。以上の処理により、契約者からの入力により、「契約者情報：氏名」の変更の入力を受付ける。

#### 【0026】職員の本人確認（ステップ1308）

次に、承認権 8 1 0 が「契約者、職員」である項目の例として「特約」の変更を受付ける場合を説明する。申込者端末装置 2 で「特約」の変更要求を受付けると、承認者に含まれる職員の立会いを確認するために、職員端末装置 6 に手続きの申込みを通知する。職員端末装置 6 の初期状態は、職員の本人確認入力待ちであり、まず職員の本人確認を行う。職員からの本人確認のための入力を受付け、認証処理 3 4 b で職員の本人確認を判定するまでの処理は、契約者側の場合と同様である。本人と判定したら、通信処理 5 0 を介し、排他制御処理 4 0 〈402-406-408-410〉、編集権判定処理 3 6 〈502-504-508-510〉を介して編集処理 4 4 に通知する。編集処理 4 4 は、編集データ 4 6 の閲覧権 8 0 6 、変更権 8 0 8 に従って各項目の表示状態 9 0 6 および編集状態 9 0 8 の値を求め、入力制御処理 3 0 a 、 b に通知する 〈602-608-612-613-614-616〉。入力制御処理 3 0 a 、 3 0 b はそれぞれ、編集処理 4 4 から通知されたデータに基づいて編集対象データ 3 2 a 、 3 2 b を更新し、U I 处理 2 8 a 、 b に通知する 〈202-212-214-216-220〉。U I 处理 2 8 a 、 2 8 b はそれぞれ、通知されたデータの各項目を表示状態 9 0 6 、編集状態 9 0 8 の値に従って表示装置 1 4 、 1 8 に表示する 〈702-704-714〉 〈302-314-316-318〉。以上の処理により、手続き受取者である職員の本人確認を行うことで職員の立会いを確認し、「特約」の変更入力を可能にするとともに、申込み手続きに関する編集データ 4 6 を職員端末装置 6 の表示装置 1 8 にも表示し、職員側からも変更入力を受けられる状態にする。

#### 【0027】特約変更（ステップ1310）

次に「特約」項目の変更内容の入力を受付ける。ステップ1304及びステップ1308により、契約者側端末装置 2 、職員端末装置 6 の両方で入力を受けられる状態になっている。この例では、先に職員側から入力を受

付けた場合で説明する。入力データを受付けると、U I 处理 2 8 b 〈702-724-726〉、入力制御処理 3 0 b 〈202-204-206-210〉、通信処理 5 0 を介して、排他制御処理 4 0 に通知する。排他制御処理 4 0 は処理状態データ 4 2 の編集処理の処理状態 1 2 0 4 が「受付可能」の状態であれば「処理中」に変更し、入力データを編集処理 4 4 に通知する 〈302-304-306-307-308〉。編集処理 4 4 は入力データに基づいて編集データ 4 6 の値を更新し、入力制御処理 3 0 a に通知し、また通信処理 5 0 を介して入力制御処理 3 0 b に通知する 〈602-604-606〉。入力制御処理 3 0 a 、 3 0 b はそれぞれ、編集処理 4 4 から通知されたデータに基づいて編集対象データ 3 2 a 、 b の値を更新し、U I 处理 2 8 a 、 b に通知する 〈202-212-214-218-220〉。U I 处理 2 8 a 、 b は通知されたデータに基づき、表示を更新する 〈702-704-714〉 〈302-314-316-318〉。以上の処理により、職員からの入力により、「特約」項目の契約内容の変更の入力を受付ける。

#### 【0028】受取人の本人確認（ステップ1312）

次に、承認権が「契約者、職員、受取人」の3者である項目の例として「受取人」の変更を受付ける場合を説明する。「受取人」の変更要求を受けたら、受取人の立会いを確認するために、受取人の本人確認を行う。この例では受取人が契約者と同一人であるため、本人確認を省略する。

#### 【0029】受取人変更（ステップ1314）

次に「受取人」項目の変更内容の入力を申込者端末装置 2 または職員端末装置 6 から受付ける。編集データ 4 6 の「受取人」項目の更新処理は、ステップ1310の場合と同様である。

#### 【0030】職員承認（ステップ1316）

契約内容の変更が終了したら、各立会い者の承認入力を受付ける。承認時も、正当な承認者であることを確認するため、本人確認を行う。職員の承認入力を受付けると、ステップ1308の場合と同様に職員の本人確認を行いう 〈402-406-408-410〉 〈302-304-306-310-312〉。このとき編集権判定処理 3 6 は承認状態データ 3 8 の承認者 1 0 0 2 「職員」の承認状態 1 0 0 4 を「承認」に変更し 〈502-506-508-510〉、編集処理で編集データの全ての編集状態を不可とする 〈602-608-612-613-617-620〉。

#### 【0031】申込者承認（ステップ1318）

次に、申込者の承認入力を受け、ステップ1304と同様に契約者の本人確認を行う。このとき編集権判定処理 3 6 は承認状態データ 3 8 の承認者 1 0 0 2 「契約者」の承認状態 1 0 0 4 を「承認」に変更する。

#### 【0032】受取人承認（ステップ1320）

次に受取人の承認入力を受け、受取人の本人確認を行うが、この例では受取人は契約者と同一人であるので本人確認を省略し、編集権判定処理 3 6 は承認状態データ

3 8 の承認者 1 0 0 2 「受取人」の承認状態 1 0 0 4 を「承認」に変更する（502-506）。

**【0033】変更手続き受理（ステップ1322）**

編集権判定処理 3 6 は承認状態データ 3 8 の承認状態 1 0 0 4 の項目が全て「承認」であれば、手続きの受理条件が整ったことを編集処理 4 4 に通知する（508-512）。通知を受けた編集処理 4 4 は編集データ 4 6 に従って契約データ 1 0 の内容を更新する。また、入力制御処理 3 0 a と、通信処理 5 0 を介して入力制御処理 3 0 b とに手続き受理を通知する（602-608-612-618-622）。入力制御処理 3 0 a、b はそれぞれ編集処理 4 4 から通知に従って UI 処理 2 8 a、b に手続き受理を通知する。UI 処理 2 8 a、b はそれぞれ、通知に従い手続き受理を表示し、契約内容の変更手続き受けを終了する。

**【0034】**以上説明した本システムの機能を提供する各処理の詳細について、以下、図を用いて説明する。図 2 を用いて入力制御処理 3 0 a を詳細に説明する。図 1 に示す通り、入力制御処理 3 0 a は UI 処理 2 8 a または編集処理 4 4 から呼び出される。ステップ 1302 で証券記号番号の入力を受け付けた場合を説明する。UI 処理 2 8 a からの呼出しであり（ステップ 202）、編集対象データ 3 2 a のデータ値はまだ空であって「不可」ではなく（ステップ 204）、入力は対象の編集データを特定するための編集用データであるから（ステップ 206）、入力データを引数として排他制御処理 4 0 を呼び出し（ステップ 210）、処理を終了する。

**【0035】**ステップ 1304 で本人確認データを受けた場合を説明する。UI 処理 2 8 a からの呼出である（ステップ 202）、編集対象データ 3 2 a の編集状態 9 0 8 の値を確認する（ステップ 204）。この場合、まだ編集対象データ 3 2 a はなく、よって編集用のデータ入力はないので入力を受け（ステップ 204）、入力は編集用データではないので（ステップ 206）、認証処理 3 4 a に入力データを通知して（ステップ 208）、処理を終了する。

**【0036】**ステップ 1306 で「契約者情報：氏名」の変更入力を受けた場合を説明する。UI 処理 2 8 a からの呼出である（ステップ 202）、編集対象データ 3 2 a の編集状態 9 0 8 の値を確認する。ステップ 1304 で既存の編集対象データ 3 2 a の「契約者情報：氏名」のデータ値が「受付可能」である（ステップ 204）。入力データが編集用データである（ステップ 206）、排他制御処理 4 0 に入力データを通知し（ステップ 210）、処理を終了する。

**【0037】**ステップ 1304 で、編集処理 4 4 から編集対象データ 3 2 a の通知を受けた場合を説明する。編集処理 4 4 からの呼出である（ステップ 202）、既存の編集対象データ 3 2 a を検索する（ステップ 21

2）。この場合、まだ編集対象データ 3 2 a がないので（ステップ 214）、編集処理 4 4 から通知されたデータを編集対象データ 3 2 a としてメモリ 1 4 0 4 に格納する（ステップ 216）。編集対象データ 3 2 a を UI 処理 2 8 a に通知し（ステップ 220）、処理を終了する。

**【0038】**ステップ 1306 で、編集処理 4 4 から編集対象データ 3 2 a の通知を受けた場合を説明する。編集処理 4 4 からの呼出である（ステップ 202）、既存の編集対象データ 3 2 a を検索する（ステップ 212）。すでに編集対象データ 3 2 a が存在する（ステップ 214）、編集処理 4 4 から通知されたデータに従い、編集対象データ 3 2 a の「契約者情報：氏名」のデータ値 9 0 4 を更新する（ステップ 218）。編集対象データ 3 2 a を UI 処理 2 8 a に通知し（ステップ 220）、処理を終了する。

**【0039】**編集中に、編集状態 9 0 8 が「不可」の項目についての入力を受けた場合、UI 処理 2 8 a からの呼出である（ステップ 202）、編集対象データ 3 2 a の編集状態 9 0 8 の値を確認し、値が「不可」である（ステップ 204）、処理を終了する。入力制御処理 3 0 a は、以上 5 通りの手順により処理を行う。入力制御処理 3 0 b も処理内容は同様である。

**【0040】**図 3 を用いて排他制御処理 4 0 を詳細に説明する。図 1 に示す通り、排他制御処理 4 0 は入力制御処理 3 0 a、b または認証処理 3 4 a、b または UI 処理 2 8 a、b から呼び出される。ステップ 1302 で証券記号番号の入力を受けた場合を説明する。この入力は手続きの最初の入力であり、この時点では「処理状態」は「受付可能」である（ステップ 302）、UI 処理 2 8 a に入力禁止を通知する（ステップ 304）。入出力制御処理 3 0 a からの呼出である（ステップ 306）、処理状態データ 4 2 の処理名 1 2 0 2 「編集処理」の処理状態 1 2 0 4 項目を「処理中」とし（ステップ 307）、入力データを編集処理 4 4 に通知し（ステップ 308）、処理を終了する。

**【0041】**ステップ 1304 で、契約者からの本人確認データを受けた場合を説明する。処理状態データ 4 2 の処理状態 1 2 0 4 の値を確認する。処理状態 1 2 0 4 が全て「受付可能」であれば（ステップ 302）、UI 処理 2 8 a に入力禁止を通知し（ステップ 304）、認証処理 3 4 a からの呼出である（ステップ 306）、処理名 1 2 0 2 「編集権判定処理」の処理状態 1 2 0 4 項目を「処理中」とし（ステップ 310）、編集処理 4 4 に認証結果を通知し（ステップ 312）、処理を終了する。

**【0042】**ステップ 1306 で「契約者情報：氏名」の変更入力を受けた場合を説明する。処理状態データ 4 2 の処理状態 1 2 0 4 の値を確認する。処理状態 1 2 0 4 が全て「受付可能」であれば（ステップ 302）、

U I 处理28aに入力禁止を通知し（ステップ304）、入力制御処理からの呼出であるから（ステップ306）、処理名1202「編集処理」の処理状態1204項目を「処理中」とし（ステップ307）、編集処理44に入力データを通知し（ステップ308）、処理を終了する。

【0043】ステップ302で処理状態1204に「処理中」の項目があり、U I 处理からの処理終了通知でなければ（ステップ314）、U I 处理28aに入力受けが拒否されたことを通知し（ステップ320）、処理を終了する。

【0044】ステップ302で処理状態1204に「処理中」の項目があり、U I 处理からの処理終了通知であれば（ステップ314）、処理状態1204をすべて「受付可能」の戻し（ステップ316）、U I 处理28aに入力受け禁止解除を通知し（ステップ318）、処理を終了する。排他制御処理40は、以上4通りの手順により処理を行う。

【0045】図4を用いて認証処理34aを詳細に説明する。ステップ1304で本人確認データを受けた場合を説明する。まず、契約者を識別するデータとして、ID番号の入力を受付ける。入力がID番号であるから（ステップ402）、契約者認証判定データ22から該当するデータを読み込み（ステップ404）処理を終了する。

【0046】次に、暗証番号の入力を受付ける。入力がID番号でないので（ステップ402）、読み込み済みの契約者認証判定データ22の暗証番号の値と入力データとを照合する（ステップ406）。正しく対応していれば（ステップ408）、排他制御処理40に契約者の本人確認が終了したことを通知し（ステップ410）、処理を終了する。

【0047】ステップ408で暗証番号が正しく対応していないければ、U I 处理28aに認証拒絶を通知し（ステップ412）、処理を終了する。認証処理34aは、以上3通りの手順により処理を行う。認証処理34bも処理内容は同様である。

【0048】図5を用いて編集権判定処理36を詳細に説明する。図1に示す通り、編集権判定処理36は、排他制御処理40から呼び出される。ステップ1304で契約者の本人確認データを受けた場合を説明する。承認状態データ38の契約者の項目はまだ「初期状態」なので（ステップ502）、契約者の承認状態1004の値を「本人確認」に更新する（ステップ504）。承認状態1004はまだ全て「承認」にはなっていないので（ステップ508）、承認状態データ38を編集処理44に通知し（ステップ510）、処理を終了する。

【0049】ステップ1308で職員の本人確認データを受けた場合を説明する。承認状態データ38の職員の項目はまだ「初期状態」なので（ステップ502）、

契約者の承認状態1004の値を「本人確認」に更新する（ステップ504）。承認状態1004はまだ全て「承認」にはなっていないので（ステップ508）、承認状態データ38を編集処理44に通知し（ステップ510）、処理を終了する。

【0050】ステップ1316で職員から承認のための本人確認データを受けた場合を説明する。承認状態データ38の職員の項目はすでに「本人確認」なので（ステップ502）、職員の承認状態1004の値を「承認」に更新する（ステップ506）。承認状態1004はまだ全て「承認」にはなっていないので（ステップ508）、承認状態データ38を編集処理44に通知し（ステップ510）、処理を終了する。

【0051】ステップ1320で受取人の承認手続きの場合を説明する。この場合、本人確認データの入力は省略されるが、排他制御処理40から受取人の本人確認終了の通知があり、承認状態データ38の受取人の項目はすでに「本人確認」なので（ステップ502）、受取人の承認状態1004の値を「承認」に更新する（ステップ506）。承認状態1004が全て「承認」になっているので（ステップ508）、手続き受理を編集処理44に通知し（ステップ512）、処理を終了する。

【0052】図6を用いて編集処理44を詳細に説明する。図1に示す通り、編集処理44は、編集権判定処理36または排他制御処理40から呼び出される。ステップ1302で証券記号番号の入力を受けた場合を説明する。入力は編集データの値変更のための入力ではなく（ステップ602）、編集データ46がまだ読み込まれていないので（ステップ608）、契約データ記憶装置8から入力された証券記号番号に該当する契約データ10を読み込み、メモリ1404に編集データ46として格納し（ステップ610）、処理を終了する。

【0053】ステップ1304で本人確認を行う場合を説明する。編集権判定処理36からの呼出であって入力は編集データの値変更のための入力ではなく（ステップ602）、編集データ46が読み込み済みであり（ステップ608）、受理の通知ではないので（ステップ612）、ステップ613へ進む。まだ承認状態1004で「承認」となっている項目はないので（ステップ613）、状態項目の更新を行う。状態項目の更新では、編集データ46の閲覧権806、変更権808で、契約者が含まれる項目に関しては表示状態906、編集状態908を「可」とし、含まれない項目に関しては「不可」とする（ステップ614）。更新した状態項目を入力制御処理30aに通知し（ステップ616）、処理を終了する。

【0054】ステップ1306で氏名変更の入力を受けた場合を説明する。入力は編集データの値変更のための入力であるから（ステップ602）、編集データ46の「契約者情報：氏名」のデータ値804を変更し（ス

ステップ604)、変更したデータ値を入力制御処理30aに通知し(ステップ606)、処理を終了する。

【0055】ステップ1316で職員の承認を受けた場合を説明する。編集権判定処理36からの呼出であって入力は編集データの値変更のための入力ではなく(ステップ602)、編集データ46が読み込み済みであり(ステップ608)、受理の通知ではないので(ステップ612)、ステップ613へ進む。承認状態1004で「職員」の項目が「承認」となっているので(ステップ613)、編集データ46のすべての編集状態を「不可」とし、入力制御処理30a、bに通知し(ステップ617)、編集処理終了を排他制御処理40に通知し(ステップ620)、処理を終了する。

【0056】ステップ1320で受取人の承認を受けた場合を説明する。入力は編集データの値変更のための入力ではなく(ステップ602)、編集データ46は読み込み済みであり(ステップ608)、編集権判定処理36からの受理の通知であるから(ステップ612)、編集データ46の値に従って契約データ10を更新し(ステップ618)、入出力制御処理に手続き受理を通知し(ステップ622)、処理を終了する。

【0057】図7を用いてUI処理28aを詳細に説明する。図1に示す通り、UI処理28aは入力装置12からの入力データを受付ける他に、入力制御処理30a、排他制御処理40および認証処理34aから呼び出される。ステップ1302で証券記号番号の入力を受けた場合を説明する。入力装置12からの入力受けであり(ステップ702)、入力可能状態であるから(ステップ724)、入力データを入力制御処理30aに通知して(ステップ726)処理を終了する。

【0058】ステップ1304で本人確認入力が不正だった場合を説明する。入力装置12からの入力受けではなく(ステップ702)、入力制御処理30aからの呼出でなく(ステップ704)、認証処理34aからの認証拒絶の通知があるので(ステップ706)、表示装置14に入力されたデータが不正であったことを表示し(ステップ716)、処理を終了する。

【0059】ステップ1304で本人確認が終了した場合を説明する。入力装置12からの入力受けではなく(ステップ702)、入力制御処理30aからの編集対象データ32aの通知があるので(ステップ704)、表示装置14に編集対象データ32aの表示状態906が「可」であるもののみ表示し、編集状態908が

「可」であるもののみ入力を受付ける表示して排他制御処理40に処理終了を通知し(ステップ714)、処理を終了する。

【0060】ステップ1306で氏名変更の入力を受け、編集処理44が処理中になる場合を説明する。入力装置12からの入力受けではなく(ステップ702)、入力制御処理30aからの呼出でなく(ステップ704)、認証処理34aからの認証拒絶の通知でなく(ステップ706)、排他制御処理40からの入力禁止の通知ではなく(ステップ708)、排他制御処理40からの入力禁止解除の通知であるので(ステップ710)、表示装置14に入力禁止が解除されたことを表示し、入力装置12からの入力を受付ける状態に移行して(ステップ720)、処理を終了する。UI処理28aは、以上7通りの手順により処理を行う。UI処理28bも処理内容は同様である。

【0061】図15はステップ718により入力禁止中であることを表示した表示装置14の画面例である。契約データの表示領域1502には、編集対象データ32aの表示状態906、編集状態908の値に従って契約に関する現在編集中のデータが表示される。職員側画像表示領域1504には、職員端末装置6の画像入力装置1410から入力した画像が表示される。メッセージ表示領域1506はメッセージ表示の必要がある場合のみ表示される。この例では、入力禁止中、入力禁止を伝えるメッセージを表示する。

【0062】UI処理28aが入力を受けない状態であるときに、入力装置12から入力を受けた場合を説明する。入力装置12からの入力受けであり(ステップ702)、入力可能な状態でないので(ステップ724)、そのまま処理を終了する。

【0063】ステップ1310で、編集処理44が処理中になる前に入力装置12から特約変更の入力を受け、排他制御処理40に入力データが通知された時点で、編集処理44がすでに職員からの入力データにより処理中となっていた場合を説明する。入力装置12からの入力受けではなく(ステップ702)、入力制御処理30aからの呼出でなく(ステップ704)、認証処理34aからの認証拒絶の通知でなく(ステップ706)、排他制御処理40からの入力禁止の通知ではなく(ステップ708)、排他制御処理40からの入力禁止解除の通知ではなく(ステップ710)、排他制御処理40からの入力受付拒否の通知であるので(ステップ712)、表示装置14に入力の受付が拒否されたことを表示し(ステップ722)、処理を終了する。

【0064】ステップ1310で、編集処理44の処理が終了した場合を説明する。入力装置12からの入力受けではなく(ステップ702)、入力制御処理30aからの呼出でなく(ステップ704)、認証処理34aからの認証拒絶の通知でなく(ステップ706)、排他制御処理40からの入力禁止の通知ではなく(ステップ708)、排他制御処理40からの入力禁止解除の通知であるので(ステップ710)、表示装置14に入力禁止が解除されたことを表示し、入力装置12からの入力を受付ける状態に移行して(ステップ720)、処理を終了する。UI処理28aは、以上7通りの手順により処理を行う。UI処理28bも処理内容は同様である。

【0065】上記の実施例では、ステップ1318において契約者からの承認入力を受付ける場合、申込者の承認入力を受け、ステップ1304と同様に契約者の本

人確認を行い、本人確認が終了したら、編集権判定処理36は承認状態データ38の承認者1002「契約者」の承認状態1004を「承認」に変更した。承認の入力者が契約者本人であることを保証するためである。この手順について図16、図17を用いて別の実施例を説明する。本システムでは、申込者端末装置2および職員端末装置6が、互いに相手側の画像入力装置1410から入力された画像を表示装置14の職員側画像表示領域1504と、表示装置18の申込者側画像表示領域1604に表示し、相手側の音声入力装置1412から入力された音声を音声出力装置1414から出力することにより、申込者、職員は互いに相手の様子を見ながら会話することができる。職員は、編集データ46のうち職員端末装置6の表示装置18の契約データ表示領域1602にのみ表示される「干支」などのデータについて契約者に質問し、回答がよどみなく得られることを確認することで、契約者が本人であることを確認することができる。このようにして、職員が契約者との会話により契約者の本人確認が行った場合、職員端末装置6の入力装置16で契約者本人確認入力領域1606をポイントする操作により、契約者本人確認入力を受付けける（ステップ1702）。職員端末装置6はこの入力の受付けを契約者側端末装置2に通知し、契約者端末装置2は契約者承認入力領域1610の表示することにより、契約者からの承認入力を受付けられるようとする（ステップ1704）。契約者から承認入力を受付けたら（ステップ1706）、ステップ1702により契約者の本人確認を受けているので、ただちに承認状態データ38の「契約者」の承認状態1004を「承認」に更新し（ステップ1708）、処理を終了する。また、上記の実施例では通信網4を介して申込者端末装置2と職員端末装置6とが1対1で接続している構成について説明したが、これは本発明の構成を限定するものではない。

【0066】図18に別の構成例を示す。申込者端末装置2a、2bおよび職員端末装置6aのように、端末装置はそれぞれ、入力装置12a、12b、16aと、表示装置14a、14b、18a、申込者認証判定データ22a、22b、職員認証判定データ26aとを備え、端末装置で行う処理を、申込者端末装置2aのようにU1処理28c、編集対象データ32cを有する入力制御処理30c、認証処理34c、および通信処理50aのみとしてもよい。契約データ10を格納した契約データ記憶装置8を備え、通信処理50b、処理状態データ42aを用いる排他制御処理40a、承認状態データ38aを用いる編集権判定処理36aおよび編集データ46aを用いる編集処理44aを行う手続き受付け装置48を各端末装置とは別の計算機としてもよい。この構成では申込者側の端末装置が複数であり、契約者と受取人がそれぞれ別の端末装置から入力を行なっても、同様に手続きの受け付けを行うことができる。さらに、認証判定デ

ータ記憶装置を手続き受付け装置48に備え、認証処理についても手続き受付け装置48で行うこととし、排他制御処理で認証処理の排他制御も行う構成とすれば、各端末装置に認証判定データ記憶装置を備える必要はない。また、以上説明した実施例では保険に関する契約内容変更手続きの受け付け機能を提供しているが、これは本発明の用途を限定するものではなく、自治体などで転出、転入届などを受付けるシステムなどにも用いることができる。

### 【0067】

【発明の効果】本発明によれば、手続き申込みの作業中は、申込者と職員の双方から入力を行ないながら申込作業を行うことが可能である。また、手続き申込みの作業中は、申込者と職員の双方から入力を行ないながら申込作業ができ、この場合に問題となる両者からの変更入力の不整合を回避できる。また、手続き申込みの作業中は、申込者と職員の双方から入力を行ないながら申込作業ができる、同時に申込者と職員とが確実に同じ変更内容を承認することができ、手続き申込みを完結することができる。また、手続き申込みの作業中は、申込者と職員の双方から入力を行ないながら申込作業ができる、同時に申込者と職員とが確実に同じ変更内容を承認して手続き申込みを完結する上で、申込者側の本人確認のための入力負担を軽減することができる。

### 【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の適用される保険手続き受付けシステムの構成を示す図である。

【図2】図1における入力制御処理30a、30bの処理のフローチャートを示す図である。

【図3】図1における排他制御処理40の処理のフローチャートを示す図である。

【図4】図1における認証処理34a、34bの処理のフローチャートを示す図である。

【図5】図1における編集権判定処理36の処理のフローチャートを示す図である。

【図6】図1における編集処理44の処理のフローチャートを示す図である。

【図7】図1におけるU1処理28a、28bの処理のフローチャートを示す図である。

【図8】図1における編集データ46の1例を示すデータテーブルである。

【図9】図1における編集対象データ32a、32bの1例を示すデータテーブルである。

【図10】図1における承認状態データ38の1例を示すデータテーブルである。

【図11】図1における認証判定データ22の1例を示すデータテーブルである。

【図12】図1における処理状態データ42の1例を示すデータテーブルである。

【図13】手続き受付けの手順の一例を示すフローチャ

ートである。

【図14】図1における申込者端末装置2および職員端末装置6に用いる情報処理装置の構成図である。

【図15】入力禁止中の申込者端末装置の画面表示例である。

【図16】申込者からの承認入力受け時の画面表示例である。

【図17】申込者からの承認入力受け時の手順の1例を示すフローチャートである。

【図18】本発明の適用される保険手続き受付けシステムの別の構成を示す図である。

#### 【符号の説明】

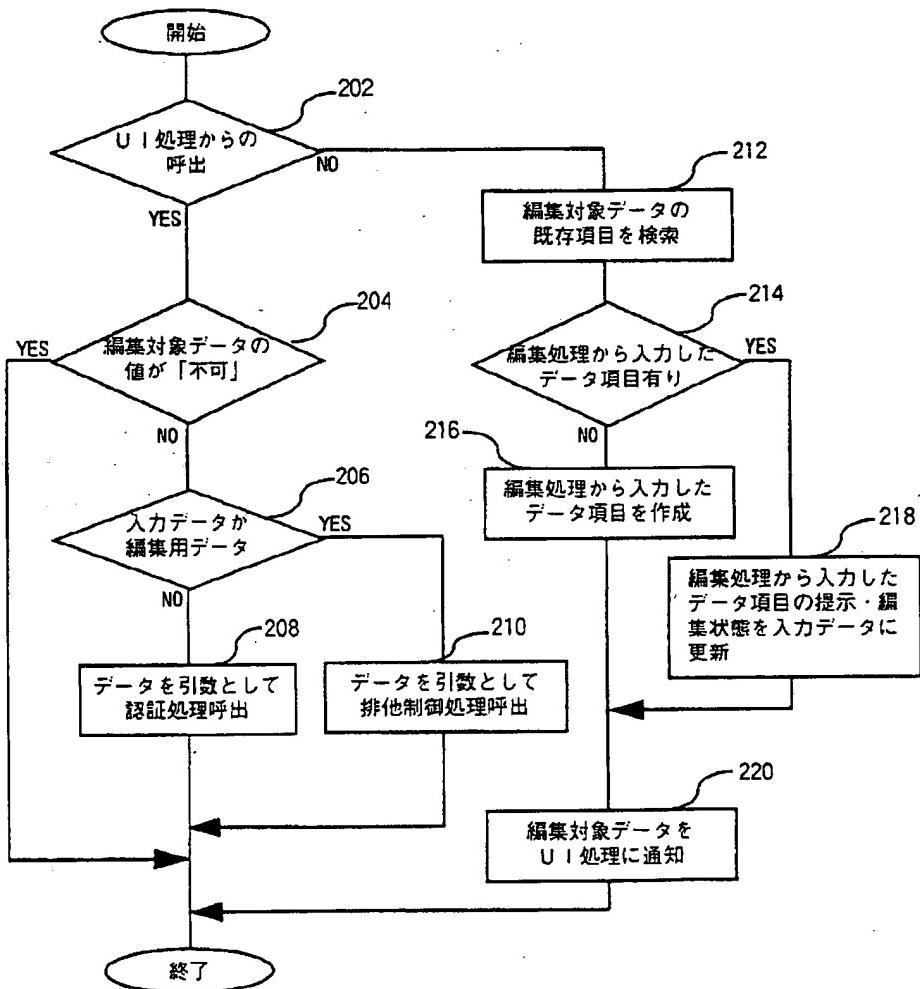
##### 2 申込者端末装置

- 4 通信網
- 6 職員端末装置
- 8 契約データ記憶装置
- 12、16 入力装置
- 14、18 表示装置
- 20 申込者認証判定データ記憶装置
- 24 職員認証判定データ記憶装置
- 1402 CPU
- 1406 外部記憶装置
- 1410 画像入力装置
- 1412 音声入力装置
- 1414 音声出力装置

【図2】

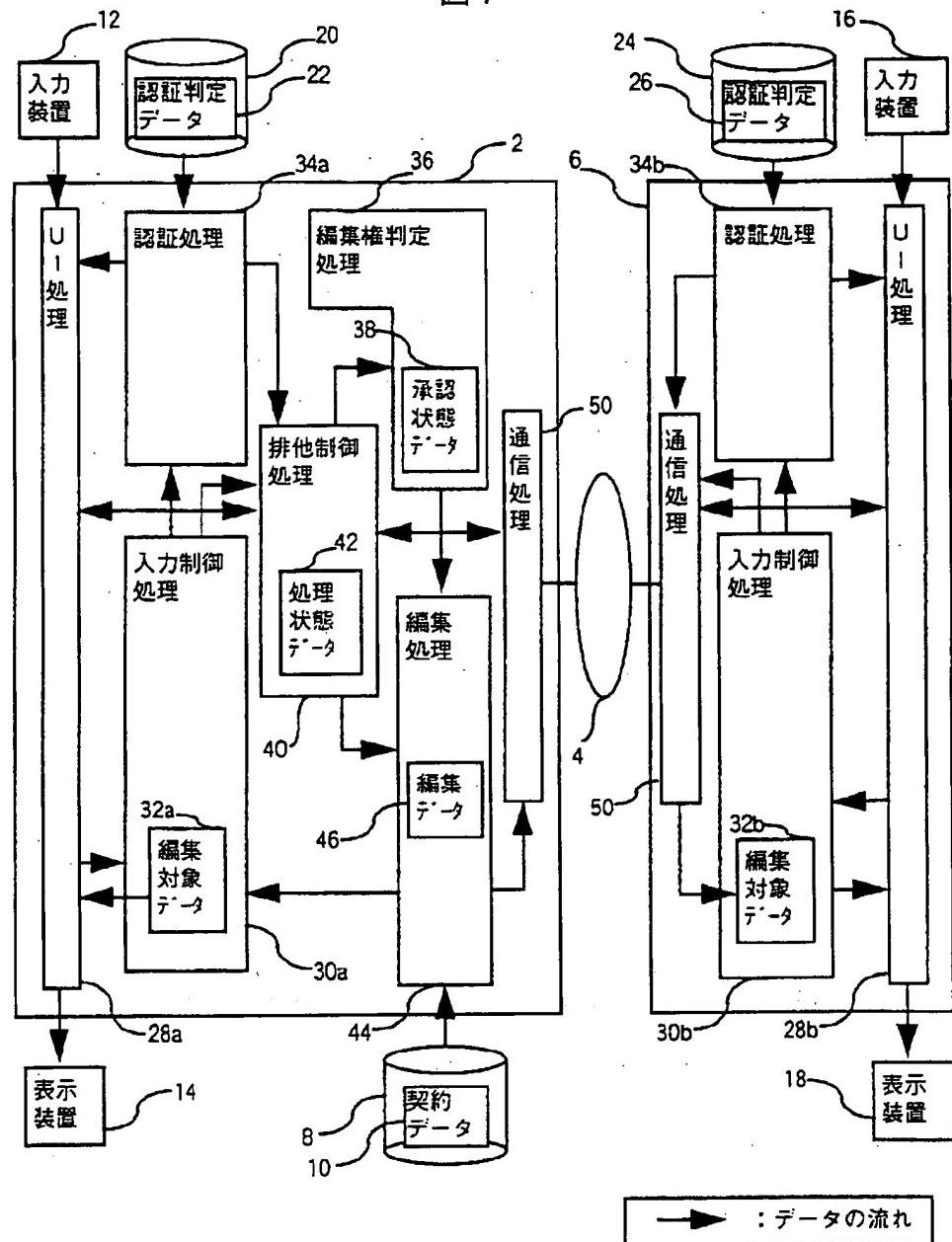
図2

30a,b



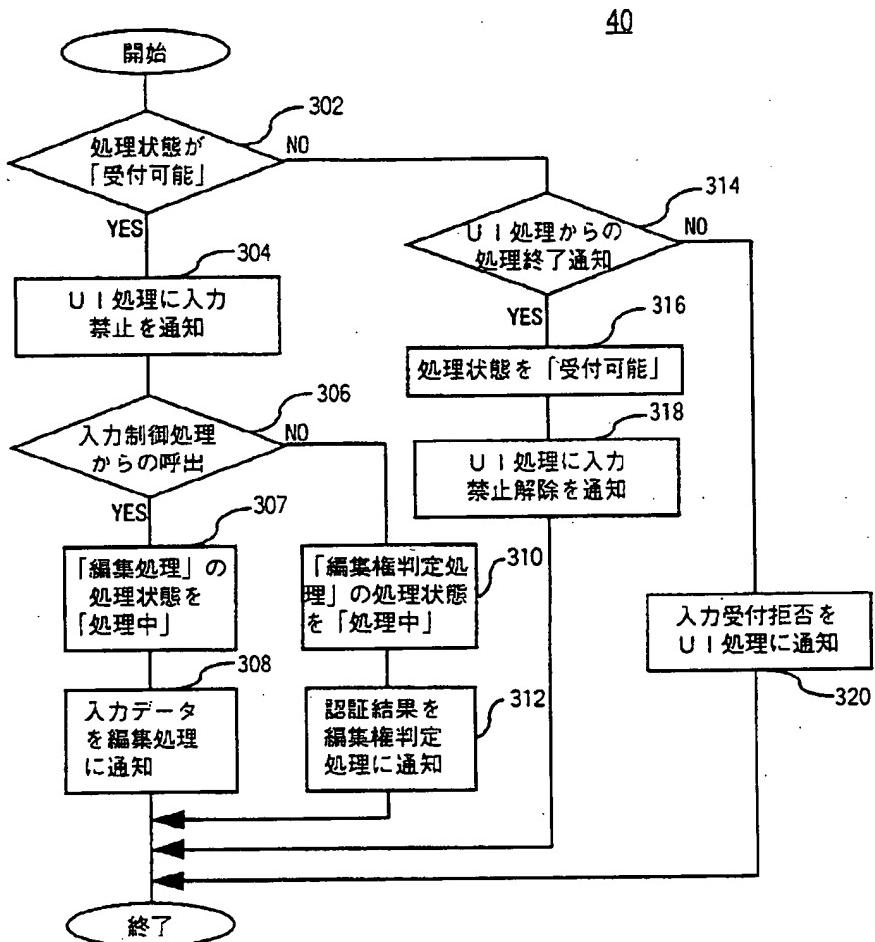
【図1】

図1



【図3】

図3



【図8】

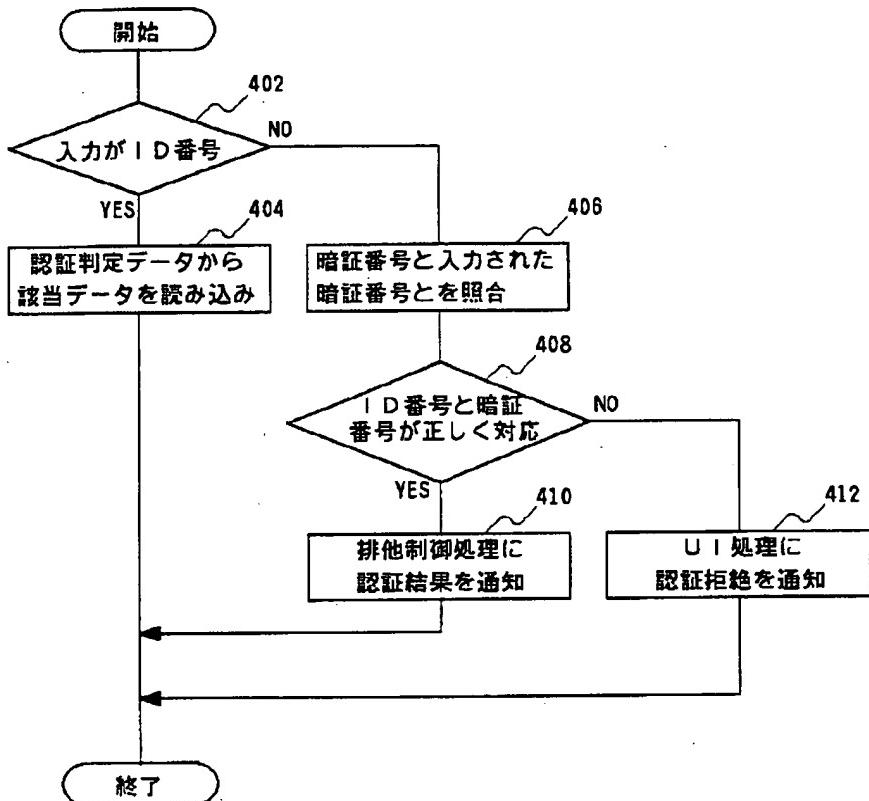
図8

10.46

項目名	データ値	閲覧権	変更権	承認権
証券記号番号	045-0067	契約者、職員	不可	—
保険名	終身保険	契約者、職員	不可	—
契約者情報	氏名	タカタタシ	契約者、職員	契約者
	番号	0000054321	契約者、職員	不可
	生年月日	1966/9/23	契約者、職員	不可
	干支	午	職員	不可
被保険者	タカタタシ	契約者、職員	不可	契約者、職員、受取人
受取人	タカタタシ	契約者、職員	契約者、職員	受取人
特約	付加せず	契約者、職員	契約者、職員	契約者、職員

【図4】

図 4

34a,b

【図9】

図 9

32a,b

項目名	データ値	表示状態	編集状態
証券記号・番号	045-0067		
保険名	終身保険		
契約者情報	氏名	タナカ タクシ	
	番号	0000054321	
	生年月日	1966/9/23	
	干支	牛	
被保険者	タナカ タクシ		
受取人	タナカ タクシ		
特約	付加せず		

【図10】

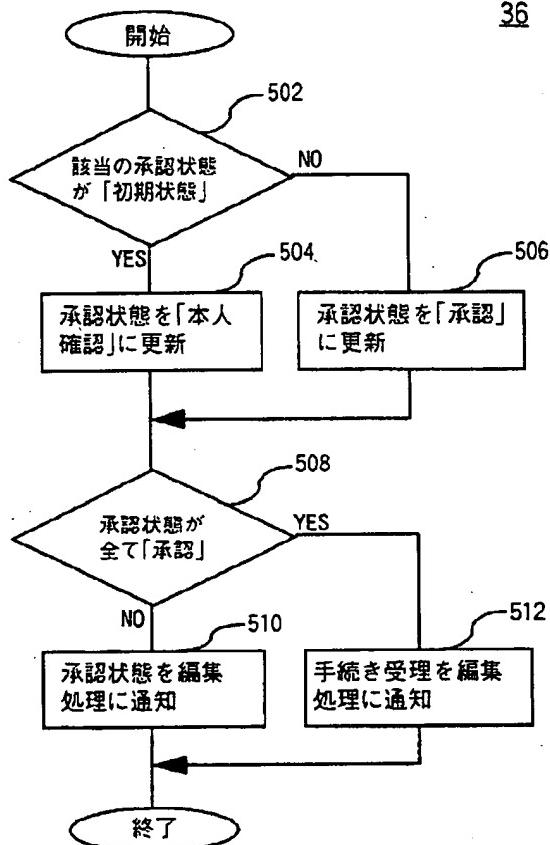
図 10

38

承認者	承認状態
契約者	
職員	
受取人	

【図5】

図5



【図12】

図12

処理名	処理状態
編集処理	受付可能
編集権判定処理	受付可能

42

36

【図11】

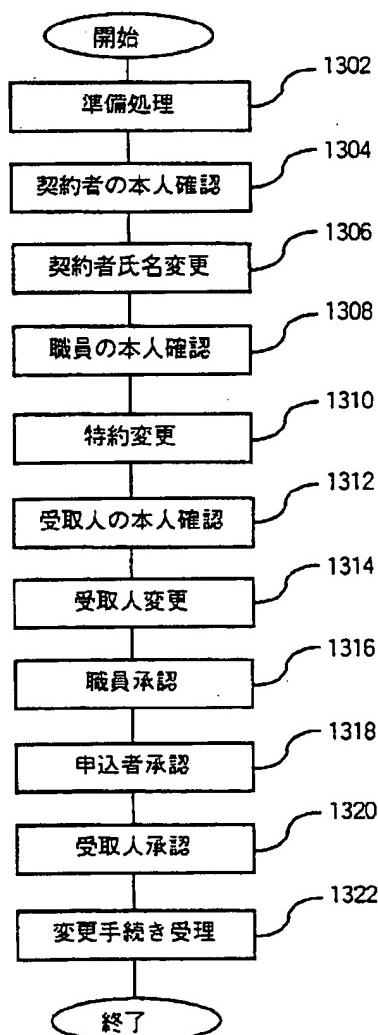
図11

ID番号	暗証番号
0000054320	1325
0000054321	9548
0000054322	2375
0000054323	7635
0000054324	0823

22

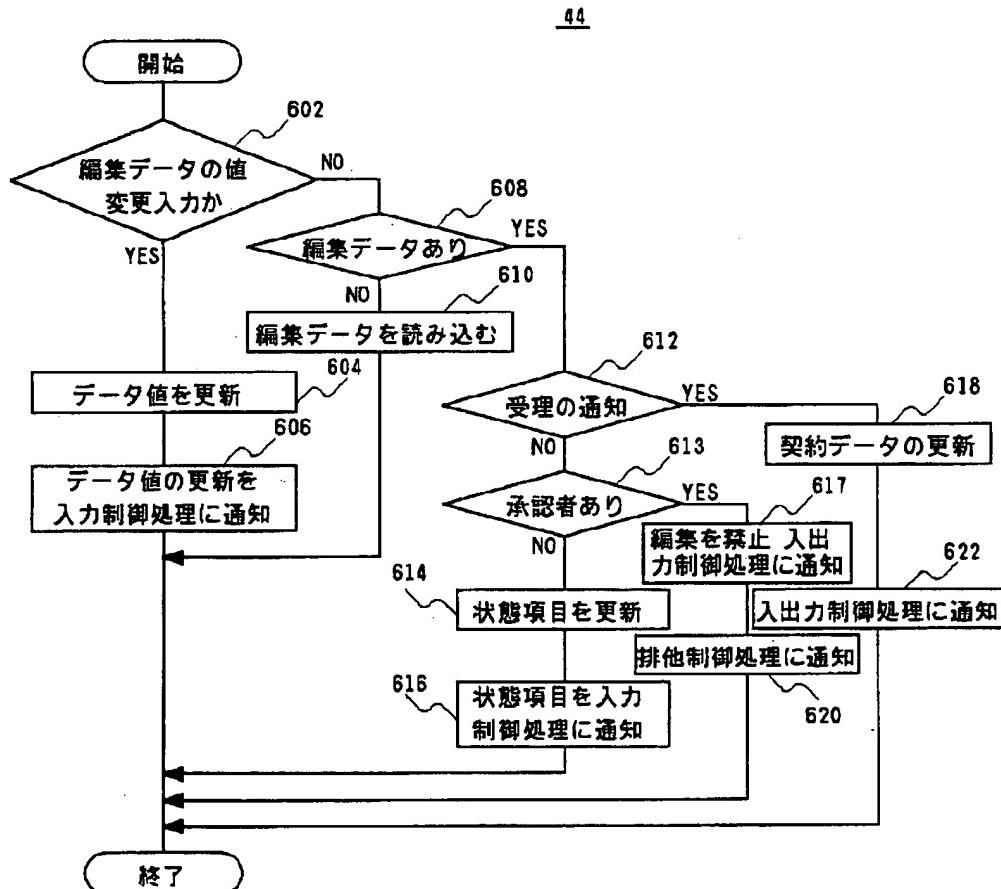
【図13】

図13



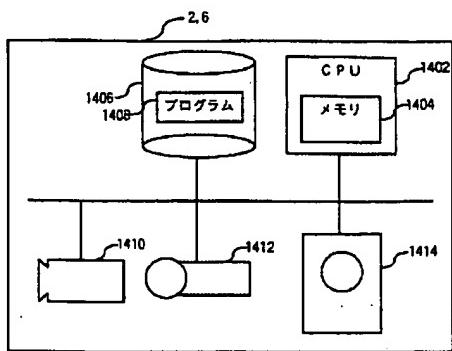
【図 6】

図 6



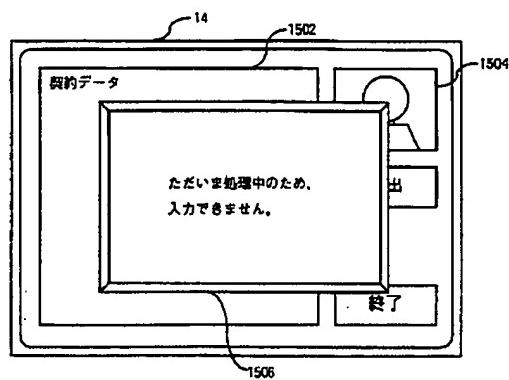
【図 14】

図 14



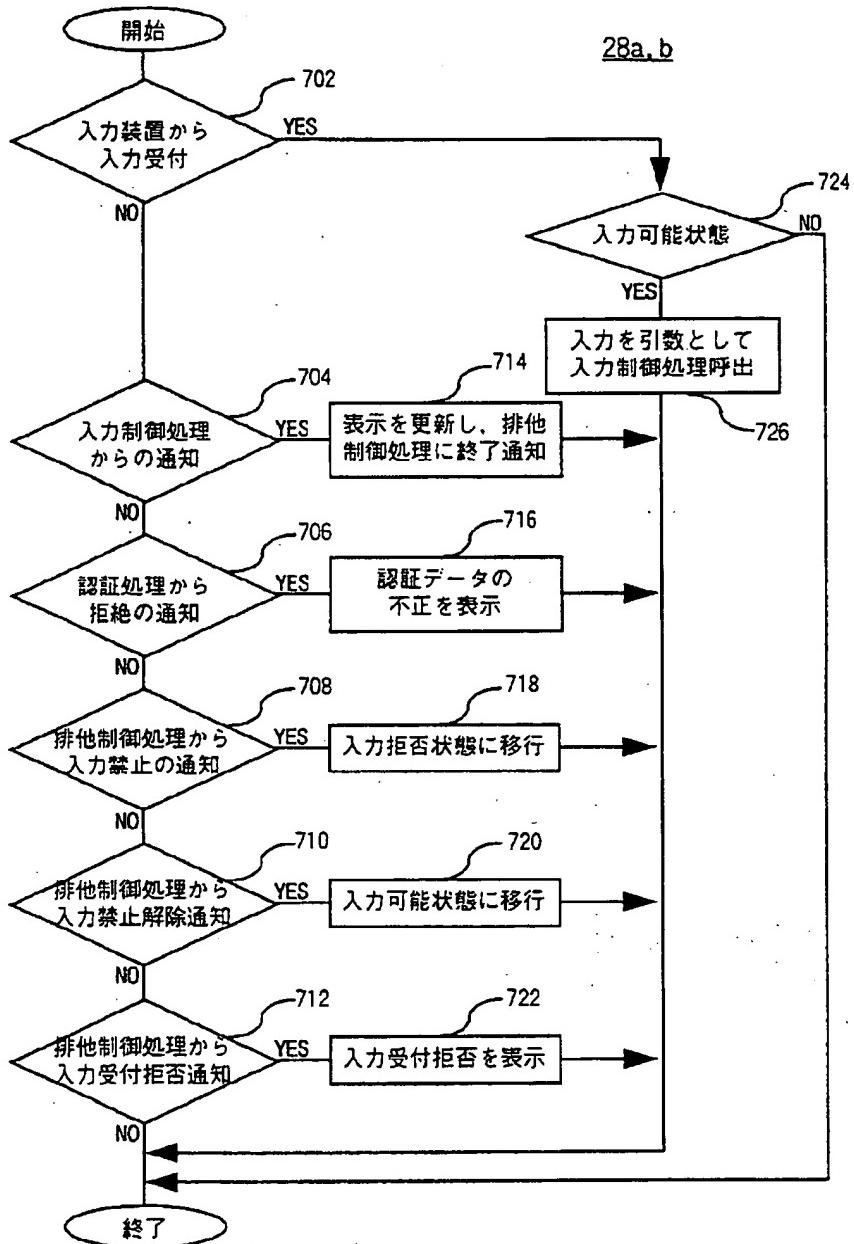
【図 15】

図 15



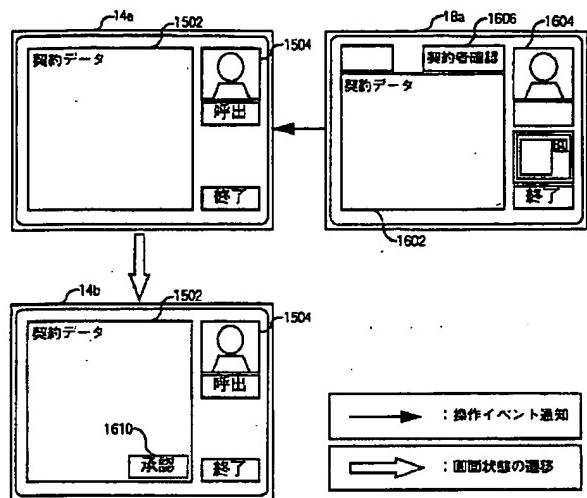
【図7】

図7



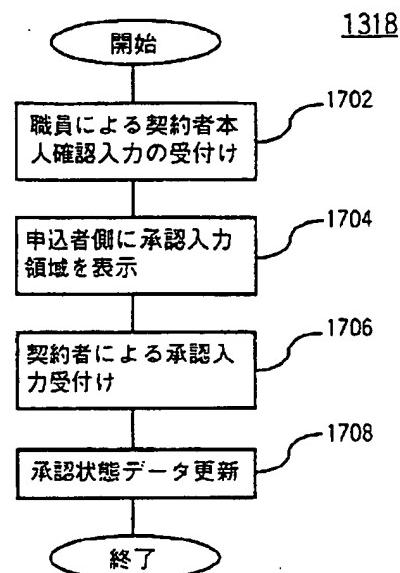
【図16】

図16



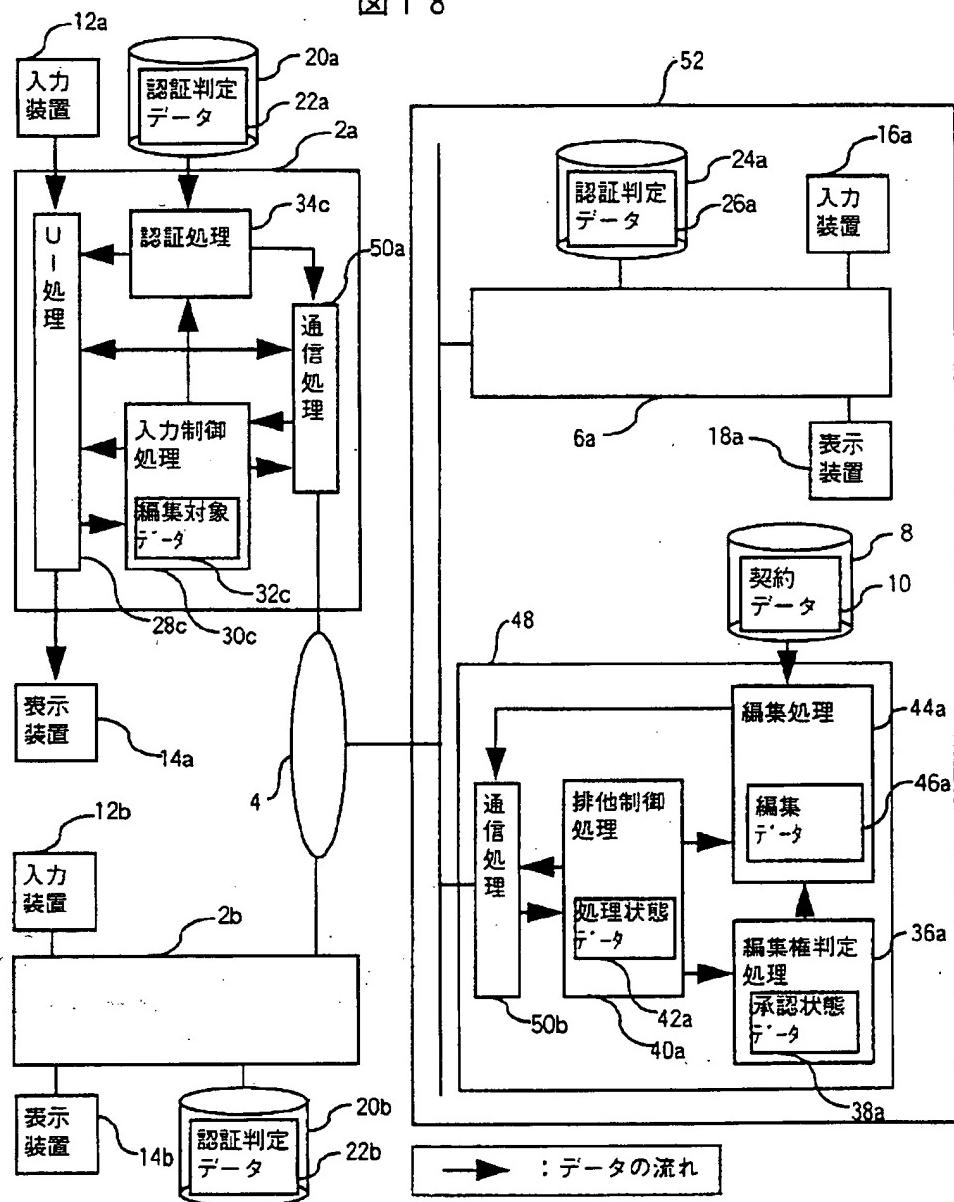
【図17】

図17



【図18】

図18



フロントページの続き

(72)発明者 小川 雅彦

神奈川県川崎市幸区鹿島田890番地 株式

会社日立製作所情報システム事業部内

**This Page is Inserted by IFW Indexing and Scanning  
Operations and is not part of the Official Record**

**BEST AVAILABLE IMAGES**

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images include but are not limited to the items checked:

**BLACK BORDERS**

**IMAGE CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES**

**FADED TEXT OR DRAWING**

**BLURRED OR ILLEGIBLE TEXT OR DRAWING**

**SKEWED/SLANTED IMAGES**

**COLOR OR BLACK AND WHITE PHOTOGRAPHS**

**GRAY SCALE DOCUMENTS**

**LINES OR MARKS ON ORIGINAL DOCUMENT**

**REFERENCE(S) OR EXHIBIT(S) SUBMITTED ARE POOR QUALITY**

**OTHER:** \_\_\_\_\_

**IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.**

**As rescanning these documents will not correct the image problems checked, please do not report these problems to the IFW Image Problem Mailbox.**